

Tout comme un équilibre doit exister dans ce qu'une collectivité produit, un équilibre doit également exister dans ce qu'une collectivité consomme.

John Kenneth Galbraith

Vue d'ensemble

Il est plus évident que jamais que notre société repose sur la consommation. Nous sommes tous des consommateurs et le marché nous propose les tendances, les modes, les innovations et les services les plus récents. Nos choix révèlent nos valeurs et nos attitudes. Des choix malavisés peuvent avoir des conséquences fâcheuses. Avant d'acheter, les consommateurs avertis font des comparaisons; cela leur permet de tenir compte du prix, des caractéristiques, de la qualité, des garanties et des politiques du marchand. Que vous magasiniez en ligne ou au centre commercial, la nouvelle technologie peut vous aider à trouver les meilleures aubaines. Il faut également se méfier des escrocs et des fraudeurs. Des entreprises ou des individus essaient de tromper les consommateurs et de leur faire acquérir des biens ou des services de qualité inférieure, afin de s'enrichir et de maximiser leurs profits. Les services gouvernementaux et les services de police donnent des conseils sur ce qu'il faut faire pour déjouer les escrocs, les dénoncer et régler une plainte.

Objectif

Associer les méthodes de prise de décision et les techniques de magasinage comparatif, reconnaître les escroqueries les plus communes dont les consommateurs sont victimes et procurer les connaissances et les habiletés nécessaires au règlement efficace d'une plainte.

Temps prévu

4 périodes de 75 minutes

Cours 04.02.01

Décider d'acheter

Cours 04.02.02

Le magasinage comparatif

Cours 04.02.03

Autres modes d'achat

Cours 04.02.04

Escroqueries, fraudes et arnaques

Questionnaire de fin d'unité et corrigé

Chaque cours comprend des matrices pour les transparents et les activités.



Cours 01
Décider d'acheter

.01

Vue d'ensemble

« Si vous ne dépensez votre argent que pour acheter ce dont vous avez vraiment besoin, vous aurez toujours de l'argent pour acheter ce que vous désirez vraiment. » La consommation avisée repose sur un plan. Le recours à une stratégie systématique d'achat rendra les élèves plus habiles dans l'art d'acheter efficacement.

Objectif

Analyser quelle influence les besoins, les désirs et les valeurs exercent sur ce que les élèves décident d'acheter.

Démarche

Énoncer les questions à se poser avant de décider d'acheter.

Énoncer les facteurs clés qui influent sur les achats des consommateurs.

Temps alloué

Discussion en classe	15 minutes
Activité A	30 minutes
Discussion en classe	15 minutes
1 ^{re} activité complémentaire	15 minutes (terminer en devoir)

Consignes

Discussion en classe

Avant d'afficher le transparent A, Décider d'acheter, discutez avec les élèves de ce qui leur passe par la tête avant de décider de dépenser leur argent. Après qu'ils ont décidé d'acheter un objet, comment choisissent-ils entre les différents produits concurrents? Comment choisissent-ils le magasin? Affichez ensuite le transparent A et vérifiez lesquelles des idées émises par les élèves se retrouvent dans la liste affichée. Présentez le transparent B, Le coût réel d'un vêtement. Discutez du « coût de la durée de vie », du rapport « coût/usage ». Discutez de la différence du coût réel des vêtements.

Activité

Demandez aux élèves d'apporter des photos de quatre articles qui reflètent leurs valeurs, leurs activités et leurs intérêts; demandez-leur ensuite de réaliser l'activité A, Qu'est-ce qui motive mes choix. Lorsque les élèves auront terminé l'activité, demandez-leur de partager leurs réponses par groupes de trois. Enfin, analysez avec toute la classe comment les valeurs et les attitudes personnelles influencent le choix des vêtements et comment ces choix reflètent les valeurs. Étudiez ensuite comment les valeurs et les attitudes personnelles influent sur les autres décisions, comme d'acheter un téléphone cellulaire ou une voiture, ou d'aller au restaurant.

Valeur : « importance que quelqu'un attache à quelque chose, compte tenu de son utilité ou de l'intérêt qu'elle suscite ». Les valeurs se fondent sur ce que vous croyez important dans la vie. Les valeurs varient d'une personne à l'autre. Discutez du besoin de posséder un téléphone cellulaire, des vêtements griffés, des jeux vidéo, des cosmétiques, des bâtons de golf, de l'équipement de sport, de fréquenter des centres de remise en forme, etc.. (p. ex. : désir de paraître prospère, désir d'être remarqué, désir d'être populaire, d'attirer les filles, d'avoir de l'attraction sexuelle, de se conformer aux attentes du marché, de se

détendre, de rester en santé, etc.) Discutez avec les élèves du « coût d'option » que représente le fait de dépenser de l'argent plutôt que de le mettre à la banque (perte des intérêts bancaires). Discutez avec les élèves du nombre d'heures de travail nécessaires à l'achat de cet article.

Prise de notes

Remettre des copies du transparent A.

Notes pour l'enseignant

Avant le cours, préparez le matériel nécessaire (transparents et activité).

Matériel nécessaire

Activité A, Qu'est-ce qui motive mes choix
Transparent A, Décider d'acheter
Transparent B, Le coût réel d'un vêtement

Appréciation et évaluation

Les élèves remettent l'activité A pour notation.

1^{re} activité complémentaire

Si la bibliothèque de l'école possède une collection de magazines traitant de la consommation (exemple : Protégez-vous!), demandez aux élèves d'effectuer une recherche à propos d'un article qu'ils songent à acquérir et de préparer un court compte rendu présentant le prix, les caractéristiques, l'historique des réparations, des résultats de tests, la liste des meilleurs achats selon la source consultée et les points à considérer avant d'acheter.

2^e activité complémentaire

Lancez le CD-ROM, « Choix et décisions », sélectionnez : « Agence Argent Comptant » (AAC), devenez un agent de l'AAC et aidez votre client à réussir financièrement.

Ressources additionnelles sur Internet

Industrie Canada

www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/fra/ca015-09.html

La Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ)

www.cacq.ca/accueil.html

Protégez-vous, la référence des consommateurs

www.protegez-vous.ca/

Incitez les élèves à rechercher d'autres sites sur Internet.



activité A

Activité A

Qu'est-ce qui motive mes choix?

04.02.01

nom : _____ date : _____

Plusieurs raisons motivent les décisions d'achat. Lorsque vous décidez quoi acheter, vous pouvez être influencés par :

- Votre intérêt personnel
- Vos activités
- Vos valeurs : « Importance que quelqu'un attache à quelque chose, compte tenu de son utilité ou de l'intérêt qu'elle suscite ». Les valeurs se fondent sur ce que vous croyez important dans la vie. Les valeurs varient d'une personne à l'autre. »
- La publicité

Vous pouvez également vouloir transmettre un message à votre entourage. Prenez ces éléments en considération en vous livrant à l'exercice qui suit.

Consignes

Découpez les illustrations de quatre tenues ou d'autres articles qui reflètent des valeurs, des activités ou des intérêts qui vous concernent. Choisissez des choses que vous auriez du plaisir à posséder. Identifiez chaque illustration par les lettres A, B, C et D. Dans le tableau ci-dessous, expliquez pourquoi vous choisiriez chacun de ces articles et indiquez les valeurs personnelles que cet article reflète. Exemples : désir de paraître prospère, désir d'être remarqué, désir d'être populaire, d'attirer les filles, d'avoir de l'attraction sexuelle, d'avoir du prestige, de s'identifier au groupe, de se conformer à la pression des pairs, de se conformer aux attentes du marché, de se détendre, de rester en santé, etc.

Agrafez les illustrations à cette fiche.

Je choisirais cet article parce que...

A _____

B _____

C _____

D _____



Décider de dépenser de l'argent

- Ai-je vraiment besoin de cet article?
- Vaut-il le temps qu'il m'a fallu pour gagner l'argent pour le payer?
- Puis-je utiliser mon argent d'une meilleure façon?

Décider du type d'article à acheter

- Quel est le niveau de qualité que je recherche : bas, moyen ou élevé?
- De quel niveau de qualité ai-je besoin : bas, moyen ou élevé?
- Quelle somme puis-je consacrer à cet achat?
- Devrais-je attendre que l'article soit en solde?
- Devrais-je acheter un article d'une marque reconnue, même s'il coûte plus cher?
- Une personne que je connais possède-t-elle déjà cet article?
- Cet article est-il couvert par une garantie ou un contrat de service?
Si oui, cette garantie ou ce contrat de service sont-ils comparables à ceux qui couvrent des articles similaires?
- Que disent les magazines des associations de consommateurs à propos de l'article que je m'appête à acquérir?



transparent B

Transparent B

Le coût réel d'un vêtement

04.02.01

Un exemple

	Lin	Coton/polyester	Soie
A. Coût initial	110 \$	85 \$	170 \$
B. Entretien	Nettoyage : 5 \$ x 7 fois = 35 \$ Repasser chaque fois	Lavage : 0,30 \$ x 22 fois = 6,60 \$	Nettoyage : 6 \$ x 6 fois = 36 \$
C. Coût de la durée de vie (A + B)	110 \$ + 35 \$ <hr/> 145 \$	85 \$ + 6,60 \$ <hr/> 91,60 \$	170 \$ + 36 \$ <hr/> 206 \$
D. Quand le porterai-je?	Printemps et été	Toute l'année	Tenue habillée Jour et soirée
E. Combien de fois par année le porterai-je?	36	108	18
F. Rapport coût/usage	145 \$ / 36 = 4,03 \$	91,60 \$ / 108 = 0,85 \$	206 \$ / 18 = 11,44 \$



Cours 02

Le magasinage comparatif

.02

Vue d'ensemble

Le recours au magasinage comparatif permet au consommateur de porter une attention particulière au prix, aux caractéristiques, à la qualité, aux garanties et aux politiques du marchand. Avant d'acheter quoi que ce soit, les consommateurs avisés magasinent et se renseignent auprès de diverses sources. La plupart des produits sont disponibles dans plus d'un magasin. Pratiquer le magasinage comparatif ne suppose pas que l'on paiera toujours le prix le plus bas. Cela signifie choisir le produit le moins cher qui correspond le mieux à ses besoins, ses désirs, ses valeurs et son attitude.

Objectif

Inciter les élèves à pratiquer le magasinage comparatif pour décider efficacement de leurs achats.

Démarche

Faire analyser par les élèves un exercice de magasinage comparatif en ligne.

Temps alloué

Discussion en classe	10 minutes
Activité A	65 minutes

Consignes

Discussion en classe

Demandez aux élèves s'ils ont déjà fait du magasinage comparatif avant d'acheter un article. Quand? Pour quel produit? Où? Pourquoi? Ont-ils eu l'impression que l'exercice en valait la peine? Ont-ils décroché une aubaine (p. ex. : prix, qualité, caractéristique particulière, service, garantie, rabais)?

Activité

Formez des groupes de deux et demandez aux élèves d'effectuer un magasinage comparatif en ligne pour deux articles de leur choix. Choisissez un article susceptible d'être acheté en ligne auprès de divers marchands. Collectez de l'information auprès de trois sources. Servez-vous de la grille de magasinage comparatif fournie avec l'activité A comme exemple pour construire une grille qui correspond aux articles que vous recherchez. Pour chaque article, inscrivez les informations provenant de vos trois sources en regard de chacun des critères de votre grille. Rédigez ensuite un rapport, comprenant des phrases complètes et des paragraphes, pour expliquer sur quel site vous recommandez d'acheter chaque article. Votre rapport devra décrire l'article, préciser quel site vous recommandez et dire pourquoi. Expliquez les raisons de votre recommandation de façon détaillée. Dans votre rapport, présentez également une comparaison coût/bénéfices de l'article, et évaluez et priorisez les facteurs utilisés pour prendre la décision d'achat; cette opération concerne tant les éléments contenus dans la grille d'analyse que des facteurs comme le type de besoin satisfait par l'article, sa valeur en heures de travail et les valeurs que l'article reflète.

Notes pour l'enseignant

Avant le cours, préparez le matériel nécessaire.

Matériel nécessaire

Activité A : grille de magasinage comparatif

Appréciation et évaluation

Les élèves remettent l'activité A qui servira d'évaluation sommative.

Activités complémentaires

Demandez aux élèves de présenter à la classe leur recommandation pour un des articles qu'ils ont étudiés. Pour enrichir leur présentation, les élèves peuvent rechercher sur Internet des témoignages d'utilisateurs de l'article en question; ils peuvent également rechercher des résultats de tests dans des revues d'associations de consommateurs.



activité A

Activité A

Grille de magasinage comparatif

04.02.02

nom : _____ date : _____

Consignes

Personnalisez cette grille et utilisez-la pour faire le magasinage comparatif en ligne.

Article : _____

	Source en ligne 1	Source en ligne 2	Source en ligne 3
Magasin			
Marque			
Prix			
Limite budgétaire			
Caractéristiques de base			
Caractéristiques particulières			
Garantie			
Politique de retour			
Politique de remboursement			
Politique d'échange			
Autre (service, frais de livraison, choix)			



Cours 03

Autres modes d'achat

.03

Vue d'ensemble

Aubaines, soldes, rabais, coupons, critique des utilisateurs, que vous magasiniez en ligne ou au centre commercial voisin, la nouvelle technologie peut vous aider à découvrir les meilleures occasions. Ce cours aborde divers modes d'achat, comme les clubs d'achat, le magasinage par téléphone, le magasinage par Internet, le magasinage à l'aide d'un téléphone cellulaire. Nous étudierons également la « période de réflexion »; cette période concerne un achat effectué à un endroit qui n'est pas le lieu d'affaires habituel du vendeur, comme c'est le cas, par exemple, quand on achète d'un colporteur.

Objectifs

Initier les élèves à des modes d'achat accessibles grâce à la nouvelle technologie.
Expliquer aux élèves ce qu'ils peuvent faire s'ils changent d'idée après avoir acheté un article d'un colporteur.

Démarche

Distinguer divers autres modes d'achat.
Expliquer les règles relatives à la « période de réflexion ».

Temps alloué

Discussion en classe (transparents A, B et C)	20 minutes
Activité A	15 minutes
Activité complémentaire	40 minutes (terminer en devoir)

Consignes

Discussion en classe

À l'aide du transparent A, Les clubs d'achat, et du transparent B, Magasiner par téléphone ou par Internet, discutez de différents autres modes d'achat. Demandez aux élèves de partager avec la classe des expériences, bonnes ou mauvaises, qu'eux ou quelqu'un de leur connaissance ont vécues relativement à des achats faits par téléphone, par Internet ou auprès d'un colporteur.

À l'aide du transparent C, La période de réflexion, étudiez en quoi consiste ce que l'on nomme la « période de réflexion », si on achète un article à la maison ou à un endroit qui n'est pas le lieu d'affaires habituel du vendeur, comme c'est le cas, par exemple, quand on achète d'un colporteur. Discutez des raisons de l'existence de ces règles.

Prise de notes

Remettez des copies des transparents A, B et C.

Activité

Demandez aux élèves de réaliser l'activité A, Le règlement de problèmes de consommation. Les élèves décident des gestes qui devraient être posés pour régler les problèmes de ces consommateurs. Reprenez l'activité et discutez en classe, en insistant sur la succession des étapes à respecter pour régler le problème.

Notes pour l'enseignant

Avant le cours, préparez le matériel nécessaire (transparents et activité).

Matériel nécessaire

Transparent A, Les clubs d'achat
Transparent B, Magasiner par téléphone ou par Internet
Transparent C, La période de réflexion
Activité A, Le règlement de problèmes de consommation (et corrigé)

Appréciation et évaluation

Les élèves remettent un compte rendu écrit ou un diaporama qui servira d'évaluation sommative. Vérifiez l'activité A et les notes de cours.

Activités complémentaires

En cherchant sur Internet, préparer un diaporama ou rédiger un bref compte rendu expliquant comment magasiner à l'aide d'un téléphone cellulaire, faire une recherche relativement à un article et procéder à un magasinage comparatif.

ou

En cherchant sur Internet, préparer un diaporama ou rédiger un bref compte rendu sur les avantages et les inconvénients du magasinage en ligne.



activité A

Le règlement de problèmes de consommation

04.02.03

nom : _____

date : _____

Consignes

Pour chacune des situations suivantes, inscrivez un X en regard du geste que vous suggérez de poser pour régler le problème de consommation exposé et expliquez votre réponse dans votre cahier de notes.

- 1. Depuis qu'il a acheté sa voiture, il y a dix mois, Keno a dû la faire réparer à plusieurs reprises pour la même défectuosité.**
 - Retourner chez le marchand
 - Communiquer avec le fabricant
 - Communiquer avec une association de protection des consommateurs ou l'office gouvernemental
 - Entamer une poursuite
- 2. Ariana s'est blessée et a dû recevoir des soins médicaux après avoir utilisé un ventilateur qu'elle a acheté récemment.**
 - Retourner chez le marchand
 - Communiquer avec une association de protection des consommateurs ou l'office gouvernemental
 - Communiquer avec le fabricant
 - Entamer une poursuite
- 3. Ellis reçoit toujours des appels téléphoniques lui proposant des occasions de placement, même s'il a informé l'entreprise de ne plus l'appeler.**
 - Retourner chez le marchand
 - Communiquer avec le fabricant
 - Communiquer avec une association de protection des consommateurs ou avec l'office gouvernemental
 - Entamer une poursuite
- 4. Un magasin à prix réduit a facturé un prix erroné pour plusieurs articles qu'Olaf a achetés.**
 - Retourner chez le marchand
 - Communiquer avec le fabricant
 - Communiquer avec une association de protection des consommateurs ou avec l'office gouvernemental
 - Entamer une poursuite
- 5. Tannis a reçu un avis de paiement en retard pour un achat à crédit qu'elle a acquitté il y a plusieurs mois.**
 - Retourner chez le marchand
 - Communiquer avec le fabricant
 - Communiquer avec une association de protection des consommateurs ou avec l'office gouvernemental
 - Entamer une poursuite



activité A

Activité A

Le règlement de problèmes de consommation (corrigé)

04.02.03

Consignes

Pour chacune des situations suivantes, inscrivez un X en regard du geste que vous suggérez de poser pour régler le problème de consommation exposé et expliquez votre réponse dans votre cahier de notes.

1. Depuis qu'il a acheté sa voiture, il y a dix mois, Keno a dû la faire réparer à plusieurs reprises pour la même défectuosité.

 - Retourner chez le marchand
 - Communiquer avec le fabricant
 - Communiquer avec une association de protection des consommateurs ou l'office gouvernemental
 - Entamer une poursuite
2. Ariana s'est blessée et a dû recevoir des soins médicaux après avoir utilisé un ventilateur qu'elle a acheté récemment.

 - Retourner chez le marchand
 - Communiquer avec une association de protection des consommateurs ou l'office gouvernemental
 - Communiquer avec le fabricant
 - Entamer une poursuite
3. Ellis reçoit toujours des appels téléphoniques lui proposant des occasions de placement, même s'il a informé l'entreprise de ne plus l'appeler.

 - Retourner chez le marchand
 - Communiquer avec le fabricant
 - Communiquer avec une association de protection des consommateurs ou avec l'office gouvernemental
 - Entamer une poursuite
4. Un magasin à prix réduit a facturé un prix erroné pour plusieurs articles qu'Olaf a achetés.

 - Retourner chez le marchand
 - Communiquer avec le fabricant
 - Communiquer avec une association de protection des consommateurs ou avec l'office gouvernemental
 - Entamer une poursuite
5. Tannis a reçu un avis de paiement en retard pour un achat à crédit qu'elle a acquitté il y a plusieurs mois.

 - Retourner chez le marchand
 - Communiquer avec le fabricant
 - Communiquer avec une association de protection des consommateurs ou avec l'office gouvernemental
 - Entamer une poursuite



transparent A

Transparent A

Les clubs d'achat

04.02.03

Les clubs d'achat ne vous font pas toujours épargner

- Des frais d'adhésion élevés sont parfois exigés. Exemple : Acquitter des frais de 300 \$ pour adhérer à un club qui accorde un rabais de 10 % suppose que l'on devra dépenser 3 000 \$ pour récupérer la somme versée en frais d'adhésion.
- Il faudra peut-être acheter un grand nombre d'articles avant de commencer à économiser.
- Il faudra peut-être acheter des quantités supérieures à vos besoins réels.
- Il est souvent possible de se procurer les mêmes articles dans les magasins à rabais ou les magasins en ligne (qui n'exigent pas de frais d'adhésion).
- Il est parfois possible de partager les frais d'adhésion avec un ami.
- Vous ne pouvez compter sur aucune aide lorsque vous achetez.
- Le choix est parfois limité.

Comment savoir si vous profitez d'une aubaine

- Faites du magasinage comparatif.
- Vérifiez la politique de retour.

Soyez prudents!

- Certains clubs ne vous dévoilent leurs prix, leur catalogue et leur salle d'exposition qu'après votre adhésion.
- Certains clubs pratiquent la vente sous pression.
- Faites vos achats à l'aide d'une liste afin de ne pas dépenser plus que vous ne le désirez.

Avantages

- Prix moins élevés
- Politique de retour généreuse
- Accès à des services diversifiés (centre de la vision, assistance routière, téléphonie cellulaire, forfaits voyages)
- Bas prix ne rime pas avec mauvaise qualité; des concepteurs sont de plus en plus mis à contribution.
- Les produits offerts changent constamment.
- Proposent parfois des modèles qu'on ne trouve nulle part ailleurs.



transparent B

Transparent B

Magasiner par téléphone ou par Internet

04.02.03

La loi sur les renseignements concernant le consommateur

- Prévoit une démarche pour faire corriger rapidement les erreurs qui figurent sur les comptes de crédit des consommateurs.
- S'applique à tous les articles payés par carte de crédit, y compris les articles achetés par téléphone ou par Internet.

Précautions

- Vérifiez la réputation de l'entreprise.
- Renseignez-vous sur la politique de remboursement et de retour de l'entreprise.
- Renseignez-vous sur la disponibilité du produit.
- Calculez le coût total de l'article que vous achetez.
- Si vous commandez par téléphone, expédiez le paiement par la poste.

Si vous magasinez par Internet

- Utilisez un navigateur sécurisé.
- Faites affaire avec des entreprises que vous connaissez.
- Ne révélez pas votre mot de passe.
- Payez par carte de crédit et gardez un registre de vos transactions.
- Allez chercher vos articles à la succursale près de chez vous afin d'économiser les frais de transport.
- Surveillez les bons de réduction et les rabais sur Internet.
- Internet est un lieu idéal pour procéder à du magasinage comparatif.

Téléphone cellulaire

Vous pouvez utiliser votre téléphone cellulaire pour comparer rapidement le prix d'un article. Imaginez que vous magasinez un ordinateur portable et que, dans un commerce, un vendeur vous fait une offre qui vous semble intéressante. Vous pouvez sortir du magasin et, à l'aide de votre cellulaire, visiter quelques sites pour vérifier si vous pouvez obtenir un meilleur prix ailleurs.

À l'aide d'un téléphone qui vous permet de vous connecter à Internet, vous pouvez magasiner en ligne et recevoir des messages relativement à des soldes.



transparent C

Transparent C

La période de réflexion

04.02.03

De quoi s'agit-il?

- Si vous achetez un article chez vous ou à un endroit qui n'est pas le lieu d'affaires habituel du vendeur, vous bénéficiez de deux à dix jours ouvrables, selon les provinces, pour annuler un achat de 50 \$ ou plus.
- Au moment de l'achat, le vendeur doit vous informer de votre droit d'annulation.
- Seule une lettre remise en mains propres ou expédiée par poste recommandée peut être considérée comme une demande d'annulation.

Exceptions

- Un achat de moins de 50 \$
- Un achat effectué entièrement par téléphone ou Internet
- Un achat faisant suite à une négociation préalable s'étant déroulée au lieu d'affaires permanent du vendeur
- Des réparations urgentes à la maison lorsque vous renoncez à votre droit à l'annulation
- L'immobilier, les assurances et les valeurs mobilières
- Les achats d'automobiles, de fourgonnettes, de camions et autres véhicules automobiles effectués à un emplacement temporaire, pourvu que le vendeur possède un lieu d'affaires permanent
- Les objets d'art et d'artisanat achetés dans des expositions ou des endroits comme les centres commerciaux, les centres communautaires ou les écoles



Cours 04 Escroqueries, fraudes et arnaques

.04

Vue d'ensemble

Les fraudes, les escroqueries et les arnaques constituent des tromperies faites pour en retirer des avantages personnels ou pour nuire à autrui. Le type de fraude ou d'escroquerie le plus répandu consiste à extorquer de l'argent aux gens. Des entreprises ou des individus essaient de tromper les consommateurs et de leur faire acquérir des biens ou des services de qualité inférieure, dans le simple but de s'enrichir et de maximiser leurs profits. La Loi sur la concurrence de 2002 bannit les types de fraudes et les pratiques commerciales trompeuses que nous allons étudier dans ce cours. Nous décrirons les comportements contraires à l'éthique et ce qui les caractérise. Nous étudierons également comment régler vos plaintes liées à la consommation et comment traiter vos problèmes de consommateurs.

Objectifs

Aider les élèves à reconnaître les escroqueries les plus habituelles dont sont victimes les consommateurs et leur donner les connaissances et les habiletés nécessaires pour traiter efficacement leurs plaintes reliées à la consommation.

Aider les élèves à comprendre que le comportement éthique s'appuie sur des valeurs comme le respect, l'honnêteté, la compassion, l'empathie et l'intégrité.

Démarche

Exposer divers types d'escroqueries à la consommation, en décrire le fonctionnement et expliquer ce que l'on peut faire si on en est victime.

Discuter de l'importance de cultiver une forte personnalité.

Comprendre comment traiter efficacement une plainte à la consommation.

Temps alloué

Discussion en classe (transparents A, B, C, D et E)	30 minutes
Discussion en classe (transparents F et G)	10 minutes
Discussion en classe (transparent H)	10 minutes
Activité	15 minutes
Questionnaire	10 minutes

Consignes

Discussion en classe

Demandez aux élèves de raconter à la classe une escroquerie ou une fraude qu'ils connaissent ou dont ils ont été victimes. À l'aide des transparents A, B, C, D et E, étudiez comment les consommateurs peuvent devenir la cible de fraudes et d'escroqueries en tout genre.

Discussion en classe

Discutez avec les élèves du peu de sens moral d'individus qui participent à de telles escroqueries et de telles fraudes, souvent au détriment des jeunes, des personnes âgées et des pauvres. Définissez valeurs et moralité pour les élèves. Saisissez l'occasion de travailler à forger la personnalité des élèves en discutant avec eux d'équité, d'honnêteté, d'empathie, de respect, de courage, d'intégrité, d'optimisme, de compassion, de persévérance et de responsabilité. Affichez le transparent H, Il s'agit de forger sa personnalité, et discutez de quels traits de personnalité les escrocs sont dépourvus. Déterminez avec les élèves la signification de chaque trait de personnalité et associez-les à des exemples. Les élèves peuvent-ils donner des exemples de personnes qu'ils connaissent ou de personnages historiques qui ont démontré ces traits de personnalité? Demandez aux élèves s'ils croient que la nouvelle « liste nationale de numéros de télécommunication exclus » contribuera à prévenir la fraude.

Discussion en classe

L'enseignant et les élèves peuvent s'expliquer mutuellement comment ils ont réussi, comme consommateurs, à obtenir le règlement d'une plainte. Les élèves qui travaillent à temps partiel peuvent faire part de plaintes auxquelles ils ont été confrontés dans le cadre de leur travail et de la façon dont la plainte a été réglée. Affichez ensuite le transparent F, Comment obtenir le règlement d'une plainte, et comparez avec ce qui ressort des discussions.

À l'aide du transparent G, Comment rédiger une lettre de plainte, discutez de ce qu'il faut inclure et ne pas inclure dans une lettre de plainte.

Activité

Rendez-vous sur le site suivant : www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/fra/h_ca02228.html, cliquez sur « Questionnaire sur la fraude » et évaluez votre susceptibilité à la fraude. Quels sont vos résultats? Vérifiez vos « zones de haut risque » et vos « zones de forces ». Partagez vos résultats avec quelques-uns de vos camarades de classe.

Prise de notes

Remettez des copies des transparents.

Questionnaire

Demandez aux élèves de répondre au questionnaire : Consommateurs avertis.

Notes pour l'enseignant

Avant le cours, préparez le matériel nécessaire (transparents et questionnaire).

Matériel nécessaire

Transparent A, La fraude par télémarketing

Transparent B, Fraudes courantes... et moins courantes

Transparent C, Les numéros « 900 »

Transparent D, Les prétendus concours

Transparent E, Le prétendu travail à domicile

Transparent F, Comment obtenir le règlement d'une plainte

Transparent G, Comment rédiger une lettre de plainte

Transparent H, Il s'agit de forger sa personnalité

Questionnaire, Consommateurs avertis (et corrigé)

Appréciation et évaluation

Le questionnaire peut servir d'évaluation formative.

Activités complémentaires

Demandez aux élèves de se rendre sur le site de la GRC et de lire les scénarios d'escroqueries. Imprimez la liste des titres des scénarios et demandez aux élèves d'en choisir un qu'ils expliqueront à la classe. Les scénarios sont situés à la dernière page du guide des étudiants. (P. ex. : hameçonnage, exploration des poubelles, écoute électronique, invasion de l'espace personnel, etc.).

Consultez plusieurs personnes sur la façon dont elles ont procédé pour obtenir le règlement d'une plainte relative à la consommation et expliquez à la classe ce qui semble constituer l'approche la plus efficace.

Demandez aux élèves de concevoir une vidéo ou une présentation audiovisuelle pour illustrer les bonnes et les mauvaises façons de procéder pour obtenir le règlement d'une plainte. Recherchez sur Internet de l'information susceptible d'aider à résoudre les problèmes des consommateurs; préparez ensuite un compte rendu sur l'information qui vous semble la plus utile et dites pourquoi.

Demandez aux élèves de se rendre sur le site de la « Liste nationale de numéros de télécommunication exclus » à www.lnnte-dncl.gc.ca/index-fra et dites : En quoi consiste la « liste de numéros exclus »? Cliquez sur « Questions fréquentes » et répondez aux questions suivantes : « Pourquoi la LNTE a-t-elle été créée? » « Serai-je protégé contre la fraude téléphonique si j'inscris mon numéro de téléphone sur la LNTE? » « Si j'inscris mon numéro de téléphone sur la LNTE, serai-je débarrassé des appels de télémarketing? » « Que puis-je faire pour réduire les appels de télémarketing que les règlements de la LNTE ne couvrent pas? »

Ressources additionnelles sur Internet

Industrie Canada

www.ic.gc.ca

Consumers' Association of Canada

www.consumer.ca (en anglais seulement)

Gendarmerie royale du Canada

www.rcmp-grc.gc.ca/scams-fraudes/index-fra.htm

www.recol.ca/intro.aspx?lang=fr — pour rapporter une fraude en ligne

Centre d'appel antifraude du Canada

www.phonebusters.com/francais/index.html

Liste nationale de numéros de télécommunication exclus

www.lnnte-dncl.gc.ca/index-fra

Ministère de la justice Canada

<http://laws.justice.gc.ca/fr/showtdm/cs/C-34> — Loi sur la concurrence

Incitez les élèves à rechercher d'autres sites sur Internet.



transparent A

Transparent A

La fraude par télémarketing

04.02.04

Signes particuliers

- Techniques de vente sous pression
- Insistance pour une décision immédiate
- Offre qui semble trop belle pour être vraie
- On vous demande le numéro de votre carte de crédit à des fins autres que de conclure un achat.
- On vous offre d'aller chercher votre argent (ex. : on paie un service de messagerie, on envoie quelqu'un chez vous ou à votre bureau).
- On affirme que le produit ou le service est gratuit, mais on vous demande de déboursier un certain montant.
- On affirme qu'il s'agit d'un investissement « sans risque ».
- Incapacité ou refus de donner de l'information écrite ou des références sur l'entreprise, le produit, le service ou l'investissement
- On vous suggère d'acheter ou d'investir en vous appuyant sur la « confiance ».

Comment éviter d'être victime

- Ne prenez aucune décision rapide.
- Exigez de l'information écrite sur l'entreprise, le produit ou l'investissement.
- N'achetez rien si vous ne comprenez pas clairement les conditions d'achat.
- Demandez le nom de l'organisme gouvernemental qui régit l'entreprise auprès duquel elle est enregistrée.
- Informez-vous sur l'organisme ou l'entreprise.
- Informez-vous sur les politiques de retour, de remboursement et d'annulation.
- Ne vous fiez pas aux témoignages que vous ne pouvez pas vérifier.
- Ne donnez aucun renseignement financier personnel.
- Si nécessaire, n'ayez pas peur de raccrocher!



transparent B

Transparent B

Fraudes courantes... et moins courantes

04.02.04

Les **FRAUDES D'ORIGINE ÉTRANGÈRE** peuvent consister en une lettre, un courriel ou un appel téléphonique relativement à un placement éblouissant à l'étranger.

La **FRAUDE PAR TÉLÉMARKETING** porte généralement sur les loteries publicitaires, les offres de prix, les forfaits de voyage, les placements, les organismes de bienfaisance, les offres de travail à domicile, les ventes de revues, les loteries et les occasions d'affaires.

LES PRÊTS AVEC DES FRAIS PRÉPAYÉS. Des courtiers en crédit font miroiter la disponibilité du crédit et garantissent de vous obtenir un prêt, mais vous devez payer avant de déposer une demande.

La **RESTAURATION DU CRÉDIT** propose aux consommateurs ayant de mauvais antécédents de crédit de redresser leur dossier de crédit.

PRÉLÈVEMENTS AUTOMATIQUES FRAUDULEUX. Des escrocs du télémarketing utilisent cette méthode pour soutirer frauduleusement de l'argent des comptes de chèques. **NE DONNEZ JAMAIS** de renseignements sur votre compte de chèques par téléphone à moins que vous ne connaissiez très bien l'entreprise.

LES PRÉTENDUS RÉGIMES AMAIGRISSANTS. Les Canadiens dépensent des millions annuellement pour de prétendus régimes amaigrissants comme : « le merveilleux timbre dermique qui fait fondre la graisse » ou la méthode qui fait « perdre du poids pendant que vous dormez ».

ABONNEMENTS FRAUDULEUX À DES MAGAZINES. Méfiez-vous des appels téléphoniques où on vous propose des abonnements « gratuits », « prépayés » ou « spéciaux ».

LES SUPPOSÉS NUMÉROS « SANS FRAIS ». Les numéros 800, 888 et 877 sont presque toujours gratuits. Il y a cependant quelques exceptions. Soyez vigilants.

LES INTERURBAINS FRAUDULEUX. Des virtuoses de l'arnaque sèment la confusion dans l'esprit des utilisateurs en faisant la promotion des numéros « 809 ». Bien que ces numéros puissent ressembler à des appels locaux, des tarifs internationaux s'appliquent.

La vente de **CARTES D'APPEL À TARIF PRÉPAYÉ** peut donner lieu à des fraudes de marketing multi-niveaux impliquant des frais élevés.

LES FRAUDES « EN LIGNE » ET DE HAUTE TECHNOLOGIE. Les fraudes les plus courantes sur Internet sont les opérations pyramidales, les services liés à Internet, la vente d'équipement, les occasions d'affaires et les offres de travail à domicile.



transparent C

Transparent C
Les numéros « 900 »

04.02.04

Ce qu'ils sont

- Une sorte de publicité par télémarketing comprenant des frais fixes à la minute

À surveiller

- Omission de vous informer des coûts d'appel, au début ou plus tard
- Incitation à appeler pour des produits ou des services factices
- Produits ou services qui s'adressent aux enfants ou aux adolescents

Comment se protéger

- Ne faites affaire qu'avec des entreprises ayant une bonne réputation.
- Renseignez-vous sur le coût de l'appel « 900 » avant de le composer. Vérifiez avec votre fournisseur de services téléphoniques.
- Réfléchissez bien avant de composer un numéro « 900 » pour obtenir un « cadeau gratuit ».
- Ne confondez pas les numéros « 900 » avec les numéros sans frais « 800 », « 888 » et « 877 ».
- Vérifiez attentivement votre facture de téléphone afin d'y repérer des frais d'appel à un numéro « 900 ».

Si vous êtes victime d'une fraude

- Téléphonnez ou écrivez immédiatement à votre fournisseur de services téléphoniques.
- Contestez les frais d'appel auprès de l'entreprise qui utilise le numéro « 900 ».
- Communiquez avec le Bureau d'éthique commerciale ou le ministère responsable des consommateurs et des relations commerciales de votre province.



transparent D

Transparent D

Les prétendus concours

04.02.04

Ce que c'est

- Promotions qui ont recours à l'annonce trompeuse de prix

À surveiller

- Offres ou avis annonçant des prix « fabuleux »; souvent utilisés pour attirer les consommateurs à des rencontres de vente de terrains ou de vacances à « temps partagé »
- Techniques de vente sous pression

Comment éviter d'être victime

- Analysez attentivement la situation avant de signer un contrat.
- Ne vous laissez pas tromper par des lettres à caractère officiel ou urgent.
- Lisez la lettre attentivement.
- Réfléchissez sérieusement avant de vous rendre à une rencontre de vente.
- Si vous participez à une rencontre de vente, ne signez aucun contrat et ne versez aucun acompte sur-le-champ à un vendeur.
- Renseignez-vous sur la réputation du vendeur.
- Si un vendeur promet quelque chose qui n'est pas écrit dans le contrat, ne signez pas ce contrat.

Pour rapporter une fraude si vous vivez au Canada

Communiquez avec le détachement régional de la GRC ou avec le service de police de votre municipalité. Rendez-vous sur le site de la GRC (centre RECOL — SEDDE).



Arnaques courantes

- Remplissage d'enveloppes
- Assemblage ou travail artisanal
- Acheteur anonyme
- Lecture de livres

Pour éviter d'être victime, vérifiez...

- quelle tâche on vous demandera de remplir.
- si vous serez payé à salaire ou à commission.
- par qui vous serez payé.
- quand vous recevrez votre chèque de paye.
- le coût total du programme de travail à domicile : combien vous devrez déboursier pour obtenir le matériel.
- la réputation de l'entreprise : vérifiez auprès d'un organisme régional, provincial ou fédéral de protection des consommateurs.



transparent F

Transparent F

Comment obtenir le règlement d'une plainte

04.02.04

Collectez des documents

- Montez un dossier sur votre plainte.
- Conservez les reçus, les demandes de réparations, les garanties, les chèques oblitérés et les contrats.

Retournez à l'endroit où vous avez fait l'achat

- Communiquez avec la personne qui vous a vendu l'article ou qui a fourni le service.
- Exposez le problème calmement et avec précision et dites ce que vous souhaiteriez que l'on fasse pour le résoudre.
- Si nécessaire, parlez au superviseur ou au gérant.
- Accordez à chaque personne le temps nécessaire pour réagir avant de communiquer avec une autre personne.
- Prenez note de vos démarches.

N'abandonnez pas

- Téléphonnez ou écrivez au responsable des plaintes des consommateurs au siège social de l'entreprise.

Décrivez le problème

- Expliquez pourquoi vous n'êtes pas satisfait.
- S'il y a lieu, expliquez ce que vous avez déjà fait pour résoudre le problème.
- Expliquez ce qui vous semblerait une solution équitable.



Où écrire

- À la direction de l'entreprise ou à la personne responsable du règlement des plaintes des consommateurs

Quoi écrire

- Votre nom, votre adresse et, s'il y a lieu, votre numéro de compte
- Décrivez votre achat : nom du produit, numéro de série, date et endroit de l'achat.
- Décrivez le problème et donnez votre version des faits.
- Exprimez ce que vous souhaitez que l'on fasse.
- Joignez des copies des documents relatifs au problème.
- Laissez du temps pour que l'entreprise puisse réagir et vous répondre.
- Indiquez comment on peut communiquer avec vous.

Évitez

- Les lettres colériques, sarcastiques ou de menace
- L'envoi de documents originaux

À faire

- Dactylographiez votre lettre ou soignez votre écriture.
- Conservez des copies de toutes les lettres expédiées ou reçues.



transparent H

Transparent H

Il s'agit de forger sa personnalité

04.02.04

Le Conseil scolaire du district Avon Maitland cautionne une liste de 10 traits de personnalité qui, selon la collectivité, constituent les fondements qualitatifs d'une saine citoyenneté.

- **Équité** : Traiter chacun de manière juste et honorable.
- **Honnêteté** : Être digne de confiance, sincère et ouvert.
- **Empathie** : Comprendre comment les autres se sentent.
- **Respect** : S'apprécier soi-même, apprécier autrui et le monde.
- **Intégrité** : Faire ce qui est légitime et honnête.
- **Optimisme** : Choisir d'être positif.
- **Compassion** : Faire montre d'attention et de considération.
- **Persévérance** : Demeurer résolu et impliqué.
- **Courage** : Faire face aux difficultés, combattre ses peurs.
- **Responsabilité** : Être fiable, consciencieux.

« Je fais le rêve que mes quatre petits-enfants vivront un jour au sein d'une nation où ils ne seront pas jugés sur la couleur de leur peau, mais sur le fond de leur personnalité. »

Martin Luther King Jr.



questionnaire

Questionnaire

Consommateurs avertis

04.02.

nom : _____

date : _____

Vrai ou faux (5 points)

1. ____ Les clubs d'achat ont pour but de permettre aux consommateurs de comparer les prix de différents magasins.
2. ____ Le magasinage comparatif vous aide à déterminer si vous faites une bonne affaire lorsque vous effectuez un achat.
3. ____ Pour dénoncer une fraude, si vous vivez au Canada, communiquez avec le bureau régional de la GRC.
4. ____ La période de réflexion s'applique généralement à des achats de 50 \$ ou plus.
5. ____ Dans la plupart des cas, le consommateur doit avoir recours à la justice pour obtenir le règlement d'une plainte.

Choix multiples (5 points)

6. ____ La source d'information la plus fiable pour un consommateur serait :
 - A. Un message publicitaire
 - B. Un vendeur
 - C. Un dirigeant de l'entreprise
 - D. L'étiquette d'un produit
7. ____ Habituellement, un club d'achat :
 - A. Exige un achat minimum.
 - B. Comporte des frais d'adhésion élevés.
 - C. Incite les membres à recruter d'autres personnes.
 - D. N'accepte qu'un nombre limité de membres d'une même région.
8. ____ Un numéro de téléphone qui commence par ____ n'est pas un numéro sans frais :
 - A. 800
 - B. 877
 - C. 888
 - D. 900
9. ____ Le droit d'annuler certains achats de 50 \$ ou plus dans un délai de 2 à 10 jours ouvrables se nomme la période de :
 - A. Mise de côté
 - B. Réflexion
 - C. Commande postale
 - D. Télémarketing
10. ____ Un consommateur qui veut porter plainte doit, en premier lieu :
 - A. Obtenir de l'aide juridique
 - B. Communiquer avec un organisme de protection des consommateurs
 - C. Écrire au siège social de l'entreprise
 - D. Retourner à l'endroit où l'achat a été effectué

Étude de cas (5 points)

Zhong a récemment acheté un chandail pour sa femme par téléphone. Lorsqu'il l'a reçu, il a constaté que le chandail était légèrement endommagé. Il l'a retourné et a reçu un nouveau chandail accompagné d'une nouvelle facture. L'entreprise prétend que Zhong doit payer les deux chandails.



questionnaire

Questionnaire

corrigé

Consommateurs avertis

04.02.

Vrai ou faux (5 points)

1. **F** Les clubs d'achat ont pour but de permettre aux consommateurs de comparer les prix de différents magasins.
2. **V** Le magasinage comparatif vous aide à déterminer si vous faites une bonne affaire lorsque vous effectuez un achat.
3. **V** Pour dénoncer une fraude, si vous vivez au Canada, communiquez avec le bureau régional de la GRC.
4. **V** La période de réflexion s'applique généralement à des achats de 50 \$ ou plus.
5. **F** Dans la plupart des cas, le consommateur doit avoir recours à la justice pour obtenir le règlement d'une plainte.

Choix multiples (5 points)

6. ___ La source d'information la plus fiable pour un consommateur serait :
D. L'étiquette d'un produit
7. ___ Habituellement, un club d'achat :
B. Comporte des frais d'adhésion élevés.
8. ___ Un numéro de téléphone qui commence par ___ n'est pas un numéro sans frais :
D. 900
9. ___ Le droit d'annuler certains achats de 50 \$ ou plus dans un délai de 2 à 10 jours ouvrables se nomme la période de :
B. Réflexion
10. ___ Un consommateur qui veut porter plainte doit, en premier lieu :
D. Retourner à l'endroit où l'achat a été effectué

Étude de cas (5 points)

Zhong a récemment acheté un chandail pour sa femme par téléphone. Lorsqu'il l'a reçu, il a constaté que le chandail était légèrement endommagé. Il l'a retourné et a reçu un nouveau chandail accompagné d'une nouvelle facture. L'entreprise prétend que Zhong doit payer les deux chandails.

Zhong devrait d'abord téléphoner à l'entreprise pour expliquer la situation. Ensuite, il devrait mettre par écrit sa version des faits. S'il n'y a aucun résultat, il devrait demander de l'aide auprès d'un organisme régional, provincial ou fédéral de protection des consommateurs.